

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO ODVÁDĚNÍ ODPADNÍCH VOD

Vlastník a provozovatel:

Název: **obec Kočí**
IČO: **00270288**
DIČ: **CZ00270288**
Sídlem: **Kočí čp. 92, 53861 Kočí**
E-mail: **info@obec-koci.cz**
Telefon: **702 177 633, 725 373 214, 774 622 825**
Datová schránka **mjsb2q7**
Bankovní spojení: **6726531/0100**

I. **Úvodní ustanovení**

1. Obec Kočí jako vlastník a provozovatel kanalizace v obci Kočí (dále jen „*kanalizace*“) vydává v souladu s ust. § 36 odst. 3 písm. g) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), ve znění pozdějších předpisů, tento reklamační řád.
2. Reklamační řád stanovuje rozsah a podmínky odpovědnosti za vady odvádění odpadních vod kanalizací, způsob a místo jejich uplatnění, včetně nároků vyplývajících z této odpovědnosti. Reklamační řád se vztahuje na odvádění odpadních vod kanalizací realizovaných na základě písemné smlouvy uzavřené podle ust. § 8 odst. 17 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), ve znění pozdějších předpisů.

II. **Rozsah a podmínky reklamace**

1. Odběratel má právo uplatnit vůči provozovateli odpovědnost za vady a reklamaci u odvádění odpadních vod kanalizací pro veřejnou potřebu:
 - a) na kvalitu služeb poskytovaných provozovatelem na základě smlouvy o odvádění odpadních vod;
 - b) na odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem;
 - c) na množství odváděných odpadních vod;
 - d) na technické problémy kanalizace;
 - e) na vyúčtování ceny stočného a platební podmínky.
2. Reklamaci uplatňuje odběratel:
 - a) bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní poté, kdy vadu zjistil;

- b) jestliže je reklamační uplatňována na základě vystavené faktury, je odběratel povinen reklamaci uplatnit a fakturu vrátit provozovateli před uplynutím lhůty splatnosti s uvedením údajů, které považuje za nesprávné. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. U faktury po uplynutí lhůty splatnosti je odběratel povinen fakturu uhradit a teprve následně podat reklamaci;
- c) písemně na adresu sídla provozovatele, prostřednictvím veřejné datové sítě do datové schránky nebo elektronicky na e-mailovou adresu provozovatele tak, jak je uvedeno v záhlaví tohoto reklamačního řádu;
- d) osobně na adrese sídla provozovatele uvedené v záhlaví tohoto reklamačního řádu v úředních hodinách s tím, že v případě ústně uplatněné reklamační je zaměstnanec provozovatele přijímající reklamaci povinen sepsat o reklamaci písemný záznam;
- e) může-li v souvislosti s příčinou reklamační dojít ke škodě z důvodu prodlení, lze reklamaci uplatnit rovněž telefonicky na telefonním čísle provozovatele uvedeném v záhlaví tohoto reklamačního řádu s tím, že v případě telefonicky uplatněné reklamační je zaměstnanec provozovatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací povinen sepsat o reklamaci písemný záznam.

3. Písemná reklamační musí obsahovat:

- a) jméno a příjmení nebo název odběratele;
- b) datum narození nebo IČO odběratele;
- c) adresu trvalého pobytu nebo sídla odběratele;
- d) adresu připojené nemovitosti, tj. určeného odběrného místa;
- e) popis vady nebo důvod reklamační.

4. Stejně údaje jako v případě písemné reklamační jsou nezbytné i pro reklamaci uplatněnou telefonicky. Zaměstnanec provozovatele pověřený přijímáním telefonicky podaných reklamací je povinen výše uvedené údaje nezbytné pro řádné vyřízení reklamační uvést do písemného záznamu sepsovaného o reklamaci.

5. V případě, že reklamační odběratele nebude obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamační, bude odběratel provozovatelem vyzván, aby tyto údaje doplnil, a to nejpozději do 7 dnů. Pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, má se za to, že je reklamační již bezpředmětná, příp. bude reklamační v závislosti na jejím obsahu považována a vyřízena jako stížnost dle platných právních předpisů.

III.

Způsob a lhůty pro vyřízení reklamační

1. Provozovatel je povinen zajistit, aby bylo v úředních hodinách možné uplatňovat, příp. vyřizovat reklamaci.

2. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní od uplatnění reklamacie, pokud se provozovatel s odběratelem nedohodne na lhůtě delší. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (znalecký posudek, odborné vyjádření atd.).
3. Odběratel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při prošetřování a vyřizování reklamacie, zejména je povinen umožnit přístup pověřeným zaměstnancům provozovatele do připojené nemovitosti za účelem prověření odvádění odpadních vod, podávat pravdivé informace o reklamované skutečnosti, umožnit přístup k vodoměru za účelem jeho kontroly, odečtu stavu nebo jeho výměny v souvislosti s prověřením jeho funkčnosti, zúčastnit se osobně odběru kontrolních vzorků nebo tímto pověřit jinou osobu a předkládat provozovateli potřebné doklady k prověření správnosti účtovaného množství odvedených odpadních vod. Pokud odběratel neposkytne při vyřizování reklamacie provozovateli potřebnou součinnost, není provozovatel lhůtou pro vyřízení reklamacie vázán.
4. V případě reklamacie odvádění odpadních vod v dohodnutém rozsahu a stanoveným způsobem zajistí provozovatel v havarijních případech neprodleně, v ostatních nejpozději do 3 dnů prošetření reklamacie na místě samém, za přítomnosti odběratele nebo jím pověřené osoby.

IV.

Nároky vyplývající z odpovědnosti za vady

1. V případě oprávněné reklamacie množství odváděných odpadních vod bude provozovatelem postupováno podle ust. § 19 zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), ve znění pozdějších předpisů.
2. V ostatních případech je provozovatel povinen bez zbytečného odkladu na vlastní náklady oprávněnou reklamaci vyřešit, a to odstraněním závadného stavu.
3. Uplatněním reklamacie zůstává nedotčena odpovědnost provozovatele za škody způsobené dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
4. Provozovatel se zproští odpovědnosti, pokud odběratel poruší podmínky stanovené pro odběratele platnými právními předpisy, kanalizačním řádem, smlouvou o odvádění odpadních vod, nebo tímto reklamačním řádem. V tomto případě hradí náklady spojené s reklamací odběratel.

V.

Závěrečná ustanovení

1. Není-li v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak, řídí se reklamacie příslušnými ustanoveními zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), ve znění pozdějších předpisů, příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, příp. příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Pokud odběratel, který je spotřebitelem dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, nesouhlasí s výsledkem vyřízení reklamacie, je oprávněn se obrátit na Českou obchodní inspekci, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČO: 00020869,

internetová adresa: <http://www.coi.cz>, která je příslušná k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy o odvádění odpadních vod.

3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem podpisu.

.....
Ing. Marcel Havránek, starosta